

# 1 PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Zakat merupakan rukun Islam yang ketiga dan menjadi salah satu kewajiban yang harus ditunaikan oleh umat Islam. Kewajiban tersebut telah ada sejak masa Rasulullah dan para sahabat sampai dengan nanti di akhir zaman seperti yang diperintahkan Allah dan Rasulullah SAW. Salah satu ayat dalam Alqur'an yang menegaskan tentang kewajiban zakat terdapat dalam Surat At Taubah ayat 103: *"Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka dan Allah Maha mendengar lagi Maha Mengetahui."*

Kewajiban zakat memiliki arti penting dalam ajaran Islam. Selain merupakan hubungan vertikal antara seorang hamba dengan Allah SWT, zakat juga berperan dalam perekonomian dengan menjadi sarana pemerataan pendapatan di antara umat Islam. Zakat diharapkan mampu untuk mengurangi jumlah kemiskinan, meningkatkan kesejahteraan rakyat, menghilangkan sifat kikir dari yang memiliki harta dan mempererat hubungan silaturahmi sesama umat Islam. Menurut Beik (2009), zakat terbukti mampu mengurangi jumlah keluarga miskin dari 84% menjadi 74% serta mengurangi kesenjangan kemiskinan dan kesenjangan pendapatan. Penelitian yang dilakukan Wiryanitri (2005) menyebutkan bahwa zakat yang dikelola dengan baik, diharapkan dalam tiga tahun dapat mengubah status penerima zakat menjadi pemberi zakat.

Salah satu bukti sejarah tentang peran zakat dalam mengatasi kemiskinan ialah pada masa khalifah Umar bin Abdul Azis yang mampu memakmurkan negerinya dalam waktu 2,5 tahun (99 – 101 H) sehingga tidak ada orang Islam yang berhak menerima zakat. Hadist Rasulullah SAW terkait dengan pentingnya pembayaran zakat dan pengelolaannya sehingga dapat digunakan untuk kesejahteraan rakyat dapat ditemukan dalam hadist shahih riwayat Bukhari Muslim yang artinya: *"Dari Ibnu Abbas ra. bahwa Nabi Shallallaahu 'alaihi wa Sallam mengutus Mu'adz ke negeri Yaman --ia meneruskan hadits itu-- dan didalamnya (beliau bersabda): "Sesungguhnya Allah telah mewajibkan mereka zakat dari harta mereka yang diambil dari orang-orang kaya di antara mereka dan dibagikan kepada orang-orang fakir di antara mereka." (HR. Muttafaq Alaihi).*

Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Dari data pertumbuhan bank dunia tahun 2012, jumlah seluruh penduduk Indonesia mencapai 244.775.796 jiwa dengan 88% diantaranya atau 182.570.000 jiwa memeluk agama Islam (muslim). Jumlah penduduk tersebut menjadi salah satu potensi besar yang dimiliki Indonesia dalam melaksanakan pembangunan serta mewujudkan masyarakat adil dan makmur.

Berdasarkan penelitian dari Baznas dan IPB tahun 2010, potensi zakat di Indonesia mencapai Rp 217 Triliun per tahun dan sampai dengan saat ini jumlah yang terkumpul per tahun hanya sebesar 1% dari potensi yang ada. Selain itu, sesuai survei PIRAC tahun 2007, tingkat kesadaran muzakki di Indonesia masih rendah yaitu 55%. Hal ini masih sangat kecil karena kesadaran itu belum termasuk

kemauan muzakki untuk membayar zakat yaitu 95.5% dari 55% tersebut. Kondisi ini menjadi keprihatinan dan tanggung jawab kita bersama sebagai umat Islam.

Adnan (2001) menyebutkan tentang penyebab rendahnya tingkat kolektibilitas zakat di Indonesia yaitu rendahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang zakat. Hal ini merupakan dampak dari kurangnya pendidikan agama dan pengamalan ajaran agama Islam dalam kehidupan sehari-hari. Penyebab lainnya ialah dari aspek kelembagaan zakat, dimana dibutuhkan organisasi pengelola zakat yang mampu bekerja secara profesional dan sesuai dengan syariah Islam mulai dari perhitungan, pengumpulan dan pendistribusian zakat sehingga menimbulkan kepercayaan dari masyarakat.

Menurut Mukhlis dan Beik (2013), faktor yang membuat seseorang mau dan patuh membayar zakat ialah faktor keagamaan seperti iman, pemahaman agama dan faktor lainnya seperti kepedulian sosial, kepuasan diri, dan organisasi. Hal ini sekaligus memberikan arahan bahwa untuk meningkatkan penerimaan zakat, tidak hanya menekankan aspek keagamaan, tetapi juga memerhatikan aspek sosial, kepuasan diri, dan organisasi. Salah satu hal yang memengaruhi kepatuhan membayar zakat adalah adanya peran dari LAZ. Keprofesionalan LAZ dapat membuat wajib zakat lebih patuh untuk membayar zakat di lembaga tersebut. Dengan meningkatkan mutu pelayanan seperti dalam hal transparansi, sosialisasi, dan administrasi, maka preferensi masyarakat dalam membayar zakat di lembaga tersebut akan semakin meningkat.

Pemerintah sebagai lembaga eksekutif bertanggung jawab untuk mengatur dan mengelola penerimaan zakat. Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan Undang-undang (UU) tentang pengelolaan zakat No. 38 tahun 1999, yang kemudian di perbaharui dengan UU No. 23 tahun 2011, yang menegaskan bahwa pengelolaan zakat menjadi kewenangan negara, masyarakat dapat menjadi pengelola ketika mendapatkan ijin dari pemerintah. UU tersebut menjelaskan juga tentang dana zakat yang dapat disalurkan melalui Badan Amil Zakat (BAZ) yang merupakan organisasi bentukan pemerintah dan Lembaga Amil Zakat (LAZ) bentukan non pemerintah.

UU No. 23 tahun 2011 dibuat dalam rangka meningkatkan daya guna dan hasil guna dimana pengelolaan zakat harus secara melembaga baik BAZ maupun LAZ sesuai syariat Islam mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan pengkoordinasian dalam pengumpulan, pendistribusian dan pendayagunaan zakat (Rosyidah dan Manzilati 2013). Hal ini menuntut lembaga zakat untuk dapat menerapkan manajemen organisasi modern serta bekerja secara maksimal dan tidak parsial dalam pengelolaan zakat. LAZ dapat menerapkan sistem manajemen keterbukaan di mana dalam pendapatan, pengelolaan, serta penyalurannya dapat diketahui oleh masyarakat sehingga masyarakat percaya dan mengetahui dengan jelas pendayagunaan zakatnya (Ernawati 2011).

Saat ini selain BAZ Nasional dan Daerah, terdapat sekitar 18 LAZ yang dikelola oleh non pemerintah (masyarakat) namun telah diakui keberadaannya oleh pemerintah dan mendapatkan rekomendasi dari Baznas seperti Dompot Dhuafa, Rumah Zakat, Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU), Baitulmaal Muamalat, Yayasan Dompot Sosial Alfalah dan lain-lain. Keberadaan LAZ tersebut hendaknya disikapi dengan bijak sebagai sebuah upaya untuk memaksimalkan penerimaan zakat.

Menurut Bramasetia (2014), ketua Forum Zakat, banyaknya LAZ tidak menimbulkan persaingan namun memberikan pilihan kepada masyarakat untuk menyalurkan zakatnya melalui lembaga zakat yang dipercayai sehingga masing-masing LAZ akan berusaha untuk menunjukkan program dan kinerja yang optimal dalam pengelolaan zakat. LAZ juga akan berusaha untuk menjaga kepuasan pemberi zakat (muzakki) dalam menyalurkan zakatnya sehingga tidak berpindah ke lembaga zakat yang lain atau menyalurkannya secara langsung kepada penerima zakat.

Salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki 16 unit pengelola zakat aktif (Nurkholis *et al.* 2013) ialah Daerah Istimewa Yogyakarta. Potensi zakat pertahun yang dapat dihimpun sebesar Rp 138 miliar, dan menurut Bazda provinsi pada tahun 2013 LAZ di Yogyakarta mampu menghimpun sebesar Rp 5.3 miliar atau 3.9% dari potensi yang ada. Jumlah tersebut menunjukkan belum maksimalnya realisasi pengumpulan zakat dan memperlihatkan minat masyarakat yang masih rendah dalam menyalurkan zakat ke LAZ formal. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi LAZ di Yogyakarta untuk dapat meraih simpati masyarakat dan mengoptimalkan penerimaan zakatnya.

PKPU yang telah dikukuhkan oleh Kementerian Agama sebagai LAZNAS dan juga lembaga kemanusiaan nasional yang telah diakui oleh Menteri Sosial dan Perserikatan Bangsa-Bangsa menjadi lembaga alternatif bagi masyarakat dalam menyalurkan zakatnya. PKPU cabang Yogyakarta berperan aktif dalam mengumpulkan, mengelola dan mendistribusikan dana yang dihimpun dari masyarakat baik dana zakat, infaq dan sedekah serta dana kemanusiaan. Pada saat terjadi musibah kemanusiaan seperti letusan gunung merapi dan gempa bumi, PKPU Yogyakarta menjadi salah satu LAZ yang ikut serta dalam menangani musibah tersebut. Jumlah dana yang berhasil dihimpun PKPU Yogyakarta mulai tahun 2007 sampai 2011 sebesar Rp 8.5 miliar dengan rincian: tahun 2007 sebesar Rp 1.55 miliar yang berasal dari 3.117 donatur dan muzakki; 2008 sebesar Rp 1.1 miliar dari 2.089 orang; 2009 sebesar Rp 1.79 miliar dari 3.225 orang; 2010 sebesar Rp 2.36 miliar dari 3.934 orang dan 2011 sebesar Rp 2.5 miliar dari 4.345 orang (Ali 2013). Pencapaian tersebut masih jauh dibandingkan dengan potensi zakat yang ada di Yogyakarta.

Evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PKPU Cabang Yogyakarta terhadap para muzakki sangat penting dilakukan sebagai ukuran apakah muzakki telah merasa puas dan loyal dalam menyalurkan zakatnya. Setiap LAZ dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada muzakki sehingga mampu mengoptimalkan penerimaan dana yang dihimpunnya. Pelayanan yang diberikan merupakan salah satu strategi diferensiasi di antara LAZ yang ada yang cenderung memiliki program kerja yang hampir sama. Oleh karena itu, sangat menarik bagi penulis untuk mengetahui lebih dalam tentang harapan dan keinginan para muzakki dengan mengevaluasi kinerja pelayanan yang telah diberikan dalam mengukur kepuasan dan loyalitas muzakki. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar oleh PKPU Yogyakarta sebagai sarana strategi peningkatan pelayanan ke depan.

## Perumusan Masalah

Penelitian ini diharapkan mampu untuk menjawab permasalahan berikut ini:

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan muzakki terhadap pelayanan LAZ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan LAZ terhadap tingkat kepuasan muzakki?
3. Berapa besar tingkat loyalitas muzakki terhadap pelayanan yang telah diberikan LAZ?
4. Bagaimana strategi LAZ dalam rangka meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada muzakki?

## Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan muzakki terhadap pelayanan LAZ.
2. Menganalisis tingkat kepuasan muzakki atas pelayanan yang telah diberikan oleh LAZ.
3. Menganalisis tingkat loyalitas muzakki atas pelayanan yang telah diberikan LAZ.
4. Merumuskan strategi yang perlu dilakukan LAZ dalam rangka meningkatkan pelayanan yang lebih baik bagi muzakki.

## Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi lembaga zakat, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu masukan dalam menyusun strategi peningkatan pelayanan yang diberikan kepada muzakki.
2. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian selanjutnya terkait pentingnya pelayanan LAZ terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki.



**SB-IPB**  
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor

## Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh pelayanan LAZ terhadap kepuasan dan loyalitas muzakki dengan studi kasus pada LAZ PKPU Yogyakarta. Masyarakat yang menjadi responden merupakan muzakki di LAZ PKPU yang terdaftar dan tinggal di wilayah Yogyakarta dan sekitarnya.